新闻媒体业务流程管理系统的基础功能与创新功能研究

摘　要：新闻媒体业务流程大致分为采集、生产、传播、管理四个方面。业务流程管理系统包括新闻信息的采集、编辑、发稿、供稿、反馈业务全流程及相应管理信息的获取、数据汇总统计、生产力分析模型构建、稿件全域追溯、报表和可视化工具等任务。通过业务全景展示的基本功能解决以往业务流程的众多信息在不同的系统中分别汇总和展示，形成一个个信息孤岛，难以进行关联查询、深度分析和数据挖掘的问题，不能实现稿件的全生命周期管理，实时掌握报道进展和稿件落地情况。通过报表定制、业绩目标量化、编辑人员能力分析等创新功能为个人和部门的评估、制定目标计划、考核提供参考。本文以解决新闻媒体业务流程管理中的实际问题为出发点，探讨了业务流程管理系统基础功能与创新功能的意义。

关键词：业务流程；流程管理；新闻生产力

中图分类号：G210.7　　**文献标识码：**A

文章编号：1671-0134（2018）01-070-03　　**DOI：**10.19483/j.cnki.11-4653/n.2018.01.025

文 / 黄婷婷

1. 新闻媒体业务流程管理的内容

业务流程（也叫作经营流程）是为了实现一定的经营目的而执行的一系列逻辑相关的活动的集合，业务流程的输出是满足市场需要的产品或服务。业务流程管理是将生产流程、业务流程、质量控制流程等 70% 以上需要两人以上协作实施的任务全部或部分由计算机处理，并使其简单化、自动化的业务过程。对于新闻媒体行业，业务流程可以大致分为采集、生产、传播、管理四个方面。





图 1　新闻媒体业务流程的四个方面

具体来说，新闻媒体业务流程管理系统需要完成新闻信息的采集、编辑、发稿、供稿、反馈业务全流程及相应管理信息的获取、数据汇总统计、生产力分析模型构建、稿件全域追溯、报表和可视化工具等任务。目标是打通新闻报道采集、编辑、发稿、供稿、反馈全流程，实现稿件的全生命周期管理；建立稿件相关指标体系，为业务分析、制定决策提供参考；实现多种维度的新闻生产力分析；实现稿件全流程状态的可视化展示。实时掌握报道进展和稿件落地情况，为个人和部门的评估和考核提供参考。

2. 业务流程管理系统的基本功能

2.1 展示业务的全景

业务流程管理系统最基本的功能是展示业务的全景。以往，业务流程的众多信息在不同的系统中分别汇总和展示，形成一个个的信息孤岛，难以关联查询，更不可能进行深度分析和数据挖掘，对于管理层制定的业绩目标也无法提供数据和管理上的支撑。一个设计完整、构建良好的业务流程管理系统建立后可以解决这些痛点。

具体来说，新闻媒体业务流程管理系统主要从两个微观层面和两个宏观层面来展示业务全景。两个微观层面指的是稿件全域追溯和个人工作全景。两个宏观层面指的是整个企业全部产品的运营情况和全部人员的工作全景。稿件全域追溯可根据稿件关键字、标题、时间、签发线路等条件检索出符合条件的稿件列表，并可追溯该稿件从生产到发稿到采用到传播影响力的整个生命周期。个人工作全景可按时间段查看个人采集、编辑、签发稿件的列表和统计信息，并关联出这些稿件的属性信息以及采用和传播影响力信息，便于个人对自己一段时间内的工作成果进行检查。在微观层面的数据基础上产生了宏观层面的数据。下图是稿件宏观层面统计图表的一部分，包括新闻媒体在某个时间段内全部发稿的类型、语种、发稿渠道、稿件分类的统计数据。

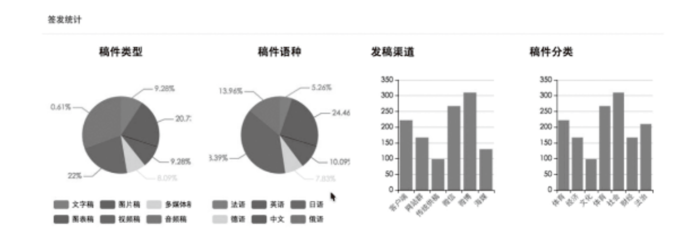


图 2　稿件宏观层面统计示例：全部稿件签发统计

类似地，人员宏观层面统计数据就是新闻媒体在某个时间段内全部组织机构的新闻生产力统计数据和排行

情况。

通过微观和宏观层面数据的统计与展示，新闻媒体的生产运营全景得以展现，并可实现任意关联查询和组合查询，扫清了业务流程管理中的“盲点”。

2.2 构筑知识资产

知识资产是指企业拥有或控制的、不具有独立实物形态，对生产和服务长期发挥作用并能带来经济效益的知识。对于新闻媒体行业，新闻、图片档案是传统意义上的知识资产，它们一般以数据库的形式被妥善保存和管理，价值得到了一定程度的发掘，为新闻媒体增加了一定的经济效益。而单篇稿件、专题稿件、全部稿件在各个维度的统计信息作为另一类知识资产长期以来并未得到充分重视。实际上，在信息产生价值的时代，对稿件多维度信息进行收集、统计等粗加工以及关联、分析、挖掘等深加工，其意义并不小于稿件本身的意义。业务流程管理系统对稿件全生命周期的管理涵盖了稿件从采集、编辑、发稿、供稿到反馈全流程的信息获取和汇总统计，构筑了新闻媒体知识资产的重要组成部分。

3. 业务流程管理系统的创新功能

基于业务流程管理系统对于新闻媒体业务全流程及相应管理信息的获取和汇总统计，多项创新功能有了用武之地。

3.1 报表定制

业务流程管理系统的大多数用户在日常工作中都会和报表打交道，因此，为他们浏览报表和制作报表提供方便就成了业务流程管理系统的创新功能点之一。

业务流程管理系统的报表模块可以支持报表的定制、自动生成和预览。针对用户的不同需求，报表要展示的数据和展示方式可灵活配置、随时变更。例如，音视频部门与文字部门关心的数据是不一样的，音视频部门想看到音视频的播放量，而文字部门关心稿件被采用的情况。针对实际需求，音视频部门可以在业务流程管理系统的报表模块中定制每天 / 每周 / 每月的业务概览报表，展示当天 / 当周 / 当月所发音频稿及其播放量（数据来自专门做稿件落地统计监测的系统），并可关联展示编辑、签发的流程信息，还可发送到指定邮箱。类似地，文字部门可以在报表模块中定制业务概览报表，关联展示当天 / 当周 / 当月稿件采集、编辑、签发的流程信息与采用量（数据来自专门做稿件落地统计监测的系统）数据，并可定制按照稿件的多个属性维度生成图表。

3.2 业绩目标量化

3.2.1 指标体系

建立指标体系是为了分解、细化和量化管理层的业绩目标，使员工更好地理解业绩目标，指引员工向着一个具体的目标去努力。通过深入理解业绩目标并将之分解、细化，科学合理地设计指标，用自上而下的方式确定指标的权重，可以为个人和部门的评估和考核提供参考。

指标体系包括统计维度和指标。指标体系应满足全面性、科学性、简明性、可操作性、动态性原则。

3.2.2 数据模型

数据模型建立在数据结构、数据操作和数据约束基础上。在业务流程管理系统中数据结构指的是指标体系中的维度和指标结构，数据操作指的是指标的计算方法，数据约束指的是指标体系中维度和指标、指标和指标之间的层次结构依赖关系，不同业务场景下的依赖关系和条件是不同的。

通过上面建立的指标体系和数据模型能够计算出个人和部门的新闻生产力指数和传播指数，按照时间、稿件类别等维度进行指数排名，通过丰富的可视化方式（图表、地图等）对结果进行展示，按照指数层次结构进行下钻和灵活的数据查询，并可将统计和计算结果与设定的标准做比较，及时对潜在的问题发出预警，用公开透明的数据为个人和部门的评估和考核提供参考。

4. 编辑人员能力分析

每个编辑人员都有自己擅长的业务。以直观的方式展示这种才能，为管理人员挖掘人员潜力和分配工作任务提供参考成为业务流程管理系统的又一个创新点。

具体来说，业务流程管理系统可以从能力圈和工作效率两个角度统计编辑人员的工作，并以图表形式展现。其中，能力圈按照稿件属性可以分为稿件类型、稿件分类、稿件语种、稿件体裁等，计算编辑人员编辑某个类型 / 分类 / 语种 / 体裁的稿件占该人员总编辑稿件的比率。比率越大说明该编辑人员在该类稿件的编辑上越具有相对优势。工作效率图展示 7×24 小时内该人员编辑、签发稿件的数量。人的工作和生活都具有规律性，通常这种规律很难打破，只要部门管理人员持续观察该部门编辑人员的工作效率图，就能够了解该部门编辑人员的工作规律。这样，编辑人员相对擅长编辑什么样的稿件、哪个时间段工作效率最高就一目了然了。

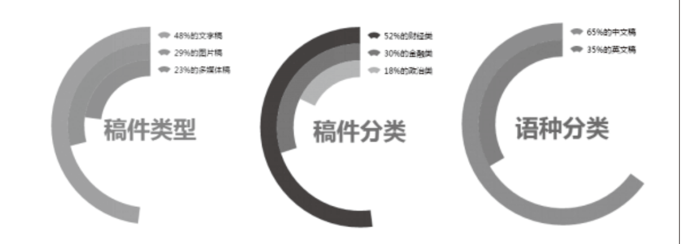


图 3　编辑人员能力圈

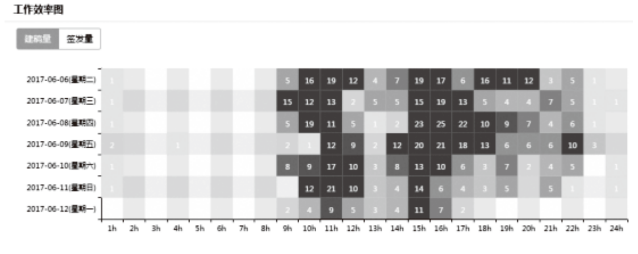


图 4　编辑人员工作效率图

（下转第 109 页）